

แบบฟอร์มสำหรับตัวชี้วัดที่เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)	<input type="checkbox"/> รอบ 3 เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ 6 เดือน
ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายแพทย์เจษฎา จงไพบุลย์พัฒนา ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวบุญมา ด้วงสกุล	
เบอร์ติดต่อ : 081-8971332	เบอร์ติดต่อ : 081- 9796239
<p>คำอธิบาย :</p> <ul style="list-style-type: none">ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนจะพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนตามเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง จังหวัดนำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่สำนักงาน ก .พ.ร. ได้จัดส่งให้จังหวัดแล้ว ซึ่งเป็นกรอบการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชนและเกณฑ์ชี้วัดบังคับ ไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน รวมถึงการจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จของแผน และผลสำเร็จโดยรวมตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ“ศูนย์บริการร่วม” คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของจังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดทั้งที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัด หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภาคเอกชนมาเปิดให้บริการ ณ จุดบริการเดียวกัน ซึ่งตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่จากแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันแล้วแต่กรณีโดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว“เคาน์เตอร์บริการประชาชน ” คือ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดหน่วยให้บริการในลักษณะของเคาน์เตอร์หรือหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก และสามารถให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกในการขอรับบริการจากภาครัฐ	

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน / ขั้นตอนการดำเนินงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
1	รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานบริการ และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. รอบการประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน
2	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ไม่น้อยกว่า 4 งานบริการ
3	มีงานบริการที่สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จไม่น้อยกว่า 4 งานบริการ (ที่ไม่เป็นงานบริการ ข้อมูล/ข่าวสาร)
4	มีระบบเทคโนโลยีหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการ ของศูนย์บริการร่วมแล้วสามารถลดระยะเวลาการให้บริการ/การอนุมัติ/การอนุญาตและ/ หรือการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเสมอหรือได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ
5	จำนวนผู้รับบริการไตรมาสเพิ่มขึ้นร้อยละ 5

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	2	3	4	5

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด / ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของศูนย์บริการร่วม	2	5	5	2

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

1. จำนวนผู้ใช้บริการแยกตามประเภทงานบริการรอบการประเมิน 6 เดือน

สรุปสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดภูเก็ต (รอบ 6 เดือน)

ลำดับ ที่	การให้บริการ	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)					
		ต.ค. 54	พ.ย. 54	ธ.ค. 54	ม.ค. 55	ก.พ. 55	มี.ค. 55
1. ประเภทบริการงานข้อมูลข่าวสาร							
1	ข้อมูลตำแหน่งว่างงาน	185	174	136	121	150	210
2	ข้อมูลการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน	64	72	68	60	60	95
3	ข้อมูลหลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงงาน	63	70	80	96	64	178
4	ข้อมูลการไฟฟ้า	48	60	100	65	40	183
5	ข้อมูลประกันสังคม	148	112	120	110	89	175
6	ข้อมูลสวัสดิภาพการขนส่งทางบก	130	130	128	125	143	144
7	ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับโรคต่างๆ	168	175	112	112	126	172
8	ข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	150	145	152	107	100	187
9	ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง	91	115	115	140	100	270
10	ข้อมูลข่าวสารของไปรษณีย์	60	46	60	80	60	107
11	ข้อมูลการรับรองบัญชีทหาร การรับหมายเรียกทหาร	53	37	52	60	72	83
12	ข้อมูลเกี่ยวกับราคาประเมินที่ดินในเขตจังหวัดภูเก็ต	194	183	127	132	189	179
13	ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์และการประกันภัยอัคคีภัย	55	40	124	80	52	127
14	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผ่อนคลาขกน้ำมัน	0	0	0	0	125	136
15	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนวดคลายเครียด	0	0	0	0	114	142
16	ข้อมูล พรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ	0	0	0	0	0	210
		1,409	1,359	1,374	1,288	1,484	2,598

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

สรุปสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภทงานบริการ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดภูเก็ต (รอบ 6 เดือน)

ลำดับ ที่	การให้บริการ	จำนวนผู้รับบริการ (ราย)					
		ต.ค. 54	พ.ย. 54	ธ.ค. 54	ม.ค. 55	ก.พ. 55	มี.ค. 55
2. ประเภทบริการงานรับเรื่อง - ส่งต่อ							
1	งานขึ้นทะเบียนผู้ประกันสุขภาพ (บัตรทอง)	1,156	1,156	758	820	585	615
2	งานสงเคราะห์แรงงานต่างด้าวและชาวต่างประเทศที่มีรักษาพยาบาล	116	122	153	191	150	170
3	งานลงทะเบียนตามโครงการจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง	183	140	160	150	113	156
4	งานขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีคลอดบุตร	33	50	27	34	50	48
รวม		1,488	1,468	1,098	1,195	898	989
		ไตรมาส ที่ 1			ไตรมาส ที่ 2		
		4,054			3,082		
3. ประเภทบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ							
1	งานตรวจสอบสิทธิ์และรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล	978	1,054	776	821	971	977
2	งานรับจองห้องพิเศษ	1,038	995	875	986	956	784
3	งานการแจ้งการเกิด	421	410	401	451	389	295
4	งานการแจ้งการตาย	50	39	45	44	49	58
5	งานคัดรับรองบัตรประจำตัวประชาชน	19	80	79	88	152	174
6	งานคัดรับรองทะเบียนบ้าน	26	69	66	70	67	93

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

2. ในปีงบประมาณ 2555 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการร่วม ดังนี้

2.1 เดือน มกราคม 2555 – มีนาคม 2555 : จำนวน 517 ชุด ผล : 91.0 %

ผลการสำรวจ : กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มากที่สุดสำหรับ การให้บริการ ศูนย์บริการร่วม
โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต คือ

1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ยินดีในการให้บริการ

2. ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ

และสิ่งที่พึงพอใจน้อย คือ

1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ และบุคลากร

3. สำรวจความต้องการ และทัศนคติของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บริการร่วม

3.1 เดือน มกราคม 2555 – มีนาคม 2555 จำนวน 369 ชุด ผล : 98.2 %

ผลการสำรวจ : กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า สิ่งที่มีความเหมาะสมมากที่สุดสำหรับศูนย์บริการร่วม
โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต คือ

1. ความสามารถในการชี้แจง ตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ

2. จำนวนและรูปแบบงานบริการ

และสิ่งที่คิดว่ามีความเหมาะสมน้อยที่สุด

1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ และบุคลากร

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

5. รายงานข้อมูลการใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมให้กับผู้บริหารระดับโรงพยาบาล จังหวัดหนองคาย จำนวน 6 ครั้ง

ครั้งที่ 1 วันที่ 8 พฤศจิกายน 2554

ครั้งที่ 2 วันที่ 6 ธันวาคม 2554

ครั้งที่ 3 วันที่ 6 มกราคม 2555

ครั้งที่ 4 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555

ครั้งที่ 5 วันที่ 5 มีนาคม 2555

ครั้งที่ 6 วันที่ 18 เมษายน 2555

6. ปรับเพิ่ม ข้อมูลข่าวสาร

6.1 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการผ่อนคลายกีดกันเนื้อ

วันที่ 18 มกราคม 2555

6.2 ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนวดคลายเครียด

วันที่ 18 มกราคม 2555

6.3 ข้อมูล พรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ

วันที่ 2 มีนาคม 2555

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด)

รอบ 3 เดือน

รอบ 6 เดือน

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

1. ผู้บริหารทุกระดับ ให้การสนับสนุนและเห็นความสำคัญกับการดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการร่วม
2. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนราชการต่างๆ
4. ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์บริการร่วมมีความรู้ความเข้าใจ และมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ